

## **EVALUACIÓN INTERNA CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL 2019**

### **PROGRAMA SOCIAL: “ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE”**

#### **I. Introducción**

##### **Antecedentes.**

El programa Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia, opera como programa social desde el 2011 sin embargo, se tiene conocimiento que el entonces gobierno delegacional apoyó a las personas que habitaban en espacios públicos dentro de la demarcación a partir de la apertura del Albergue Benito Juárez, mismo que funciona de manera oficial desde 1984 en cerrada de Miguel Ángel sin número esquina con la calle de Giotto, colonia Mixcoac. Operaba con dos inmuebles para la atención de los integrantes de las poblaciones callejeras, el primero ubicado en cerrada de Miguel Ángel sin número esquina Giotto, en donde se brinda atención a mujeres y hombres mayores de 18 años, y el segundo ubicado en calle Guipúzcoa número 56, colonia Josefa Ortiz de Domínguez para dar apoyo a través de un Centro de Día a Niños y Jóvenes hasta los 29 años de edad y mediante Hogar a varones entre los 18 y 29 años de edad.

En el 2013 la población atendida se concentra en un solo inmueble, ubicado en cerrada de Miguel Ángel sin número esquina Giotto, colonia Mixcoac, manteniendo los subprogramas o las líneas de atención existentes.

En el año 2014 el Programa se fortaleció con nuevas líneas de atención, Albergue Soluciones a Tu Vida y Hogar para Mujeres BJ.

En el 2015 se crea una nueva línea de atención para brindar abrigo a los integrantes de las poblaciones callejeras durante la época de mayor precipitación pluvial en la Ciudad de México, Acciones Bajo la Lluvia.

En el 2017 se realizó una modificación a la denominación del programa social, en base a la publicación del Protocolo Interinstitucional de Atención Integral Personas en Riesgo de Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México, con la finalidad de homologar conceptos para nombrar a este grupo de atención.

En 2018, se eliminaron las líneas de atención Hogar para Jóvenes en Proceso de Reinserción Social “Puente de Vida” y Hogar para Mujeres BJ.

Para 2019, se cambia el nombre del programa a “Atención a Personas en Situación de Calle”, como se conoce actualmente.

#### **II. Objetivo.**

Con el Programa Social “Atención a Personas en Situación Calle”, la Alcaldía Benito Juárez contempló garantizar mediante la prestación de diversos servicios, los derechos que tiene todo mexicano(a), plasmados en el artículo 3° y 4° de la Constitución, relativos a la educación, la salud, la alimentación,

vivienda y a un ambiente sano. Así como garantizar los derechos que se expresan en diversas Leyes, como la Ley Federal de Desarrollo Social, Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, Ley de los Derechos de las Niñas y Niños en el Distrito Federal, Ley de Asistencia e Integración Social para el Distrito Federal, Ley de Albergues Públicos y Privados para Niñas y Niños en el Distrito Federal, Ley de las y los Jóvenes en el Distrito Federal, así como en el Programa de Derechos Humanos para la Ciudad de México, entre otras.

De esta forma se proyectó atender a alrededor de 600 personas en situación de calle que transita, habita o utiliza áreas públicas dentro del perímetro de la alcaldía, mediante el ofrecimiento temporal de espacios y servicios como alimentación, dormitorio, aseo personal, trabajo social, psicología, canalización a servicio médico, reinserción familiar, laboral, canalización y trámite para ingresos a centros de alfabetización, instituciones de capacitación laboral o centros de rehabilitación en adicciones, asesorías para la vida independiente, canalización, actividades recreativas, culturales y deportivas, entre otras.

### **III: Descripción de los principales componentes, indicadores y resultados**

#### **a) Información de referencia**

**Nombre del programa social:** “Atención a Personas en Situación de Calle”

**Unidades responsables.**

- **Dirección General de Desarrollo Social.** - Responsable de Verificar el Programa
- **Coordinación de Programas y Servicios de Salud.** - Responsable de coordinar, supervisar y dar seguimiento de la ejecución del Programa Social de acuerdo a su normatividad vigente
- **Jefatura de Unidad Departamental de Programas de Salud.** - Responsable de la operación y ejecución del Programa Social de acuerdo a su normatividad vigente, así como la integración del padrón de beneficiarios.
- **Dirección de Desarrollo Social.** - Coadyuvar en cuestiones administrativas, a través de la Subdirección de Programas Sociales.
- **Dirección General de Administración.** - Coadyuvar en lo administración del presupuesto asignado al Programa Social, a través de su Dirección de Finanzas.

**Clave presupuestaria:** 15-12-02-06-09-230

**Año de inicio del programa:** Empezó a operar en el 2011 como programa social.

**Antecedentes del Programa Social:**

El programa contempla mejorar la calidad de vida de la población objetivo a través de la generación de condiciones propicias por medio de una serie de servicios y apoyos que se les brindará como beneficiarios (as) del programa, hasta en tanto se logre su reingreso al seno familiar, social y productivo o bien su canalización a un lugar acorde a su condición física o mental, a través de los subprogramas de asistencia social: Transitorio para Adultos en Situación de Indigencia, Calle o Riesgo “Albergue Benito Juárez”, Asistencia Social para Niñas, Niños y Jóvenes en Situación de Calle o Riesgo “Centro de Día Benito Juárez”, Hogar para Jóvenes en Proceso de Reinserción Social “Puente de Vida”, “Soluciones a tu vida”,

Albergue “Temporal de Invierno”, Albergue “Soluciones Bajo la Lluvia” y Mujeres BJ a través de los que se contempla garantizar a éste sector de nuestra población, los derechos sociales plasmados en diversas Leyes, como la Ley Federal de Desarrollo Social y la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

De acuerdo a lo establecido en cada acción del programa se otorgan servicios como: alimentación, dormitorio, regaderas, servicio médico, trabajo social, atención psicológica, canalización y trámite para centros de alfabetización, instituciones de capacitación laboral o centros de rehabilitación para adicciones, actividades recreativas, culturales y deportivas, entre otras. El programa funciona durante los 365 días del año, y 24 horas del día, al brindar servicio de dormitorio y alimentación cubriendo desayuno, comida y cena.

En el 2018 se eliminaron las líneas de atención Hogar para Jóvenes en Proceso de Reinserción Social “Puente de Vida” y Hogar para Mujeres BJ.

### **Objetivo General:**

Brindar protección y apoyo mediante la prestación de servicios a la población vulnerable en situación de calle, riesgo o indigencia, ubicada principalmente dentro del perímetro delegacional mediante el ofrecimiento temporal de espacios y servicios que les ayuden a mejorar sus expectativas de vida.

### **Objetivo Específico:**

Mejorar la calidad de vida de aproximadamente 600 personas de todas las edades, en situación de calle, localizada dentro de la Alcaldía Benito Juárez, a través de la generación de condiciones propicias por medio de una serie de servicios y apoyos que se les brindará como beneficiarios (as) del Programa, hasta en tanto se logre su reingreso al seno familiar, social y productivo o bien su canalización a un lugar acorde a su condición física y/o mental.

### **Padrón de Beneficiarios:**

Se publicó en gaceta oficial de la Ciudad de México, el día 13 de marzo del 2020, con número de gaceta 303;

[https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal\\_old/uploads/gacetas/d1881aea71f31264c9df7028bdd085d0.pdf](https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/d1881aea71f31264c9df7028bdd085d0.pdf) ; el enlace electrónico donde podrán consultar el padrón de beneficiarios del programa social, el cual se cita a continuación:

“Los padrones de beneficiarios de los Programas Sociales 2019 a cargo de la Alcaldía de Benito Juárez, estarán disponibles para su consulta en la siguiente página <http://alcaldiabenitojuarez.gob.mx/triforce.php?id=147> “

**b) Información presupuestal**

| <b>Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2018 - 2019 por capítulo de gasto</b> |                   |                   |                   |                   |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Capítulo de Gasto</b>   | <b>2018</b>       |                   | <b>2019</b>       |                   |
|  | <b>A</b>          | <b>E</b>          | <b>A</b>          | <b>E</b>          |
| <b>1000</b>  | -                 | -                 | -                 | -                 |
| <b>2000</b>  | -                 | -                 | -                 | -                 |
| <b>3000</b>  | -                 | -                 | -                 | -                 |
| <b>4000</b>  | 600,000.00        | 600,000.00        | 600,000.00        | 600,000.00        |
| <b>Total</b>   | <b>600,000.00</b> | <b>600,000.00</b> | <b>600,000.00</b> | <b>600,000.00</b> |

Durante el 2018 y 2019 el presupuesto asignado se ha utilizado para otorgar servicios asistenciales a los beneficiarios, del cual se ha hecho uso en su totalidad. Durante el 2018 y 2019 no hubo modificaciones en el presupuesto.

**c) Resultados**

| <b>Indicador de Fin</b>       |  |                          |                 |  |
|-------------------------------|--|--------------------------|-----------------|--|
| <b>Nombre del Indicador</b>   | Porcentaje de personas beneficiarias que han mejorado su calidad de vida   |                          |                 |  |
| <b>Descripción</b>            | Contribuir a reinserta socialmente a las personas en situación de calle, mejorar su salud, educación, vida laboral y desarrollo personal, a través del acercamiento de oportunidades |                          |                 |  |
| <b>Método de calculo</b>      | (Número de personas beneficiarias reinsertadas socialmente atendidas por el Programa /Número de personas beneficiarias atendidas por el programa) * 100                              |                          |                 |  |
| <b>Frecuencia de medición</b> | Anual  | <b>Línea Base</b>        | 30              |  |
| <b>Sentido del indicador</b>  | Ascendente   | <b>Año de Línea Base</b> | 2018            |  |
| <b>Resultados</b>             | <b>2018</b>  | <b>2019</b>              | <b>106.67 %</b> |  |

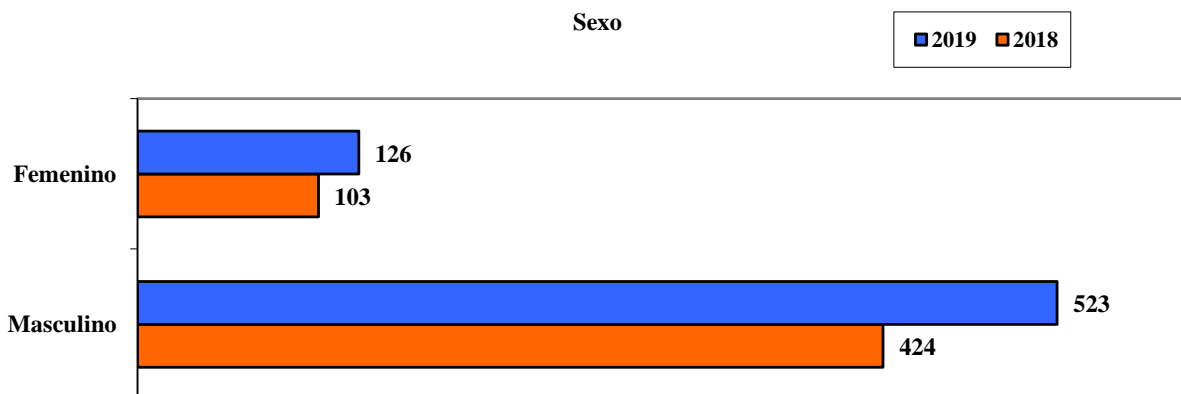
| <b>Indicador de Propósito</b> |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Nombre del Indicador</b>   | Número de personas inscritas en el programa  |
| <b>Descripción</b>            | Se integra socialmente a la población en situación de calle que se encuentra o transita en la Alcaldía Benito Juárez |

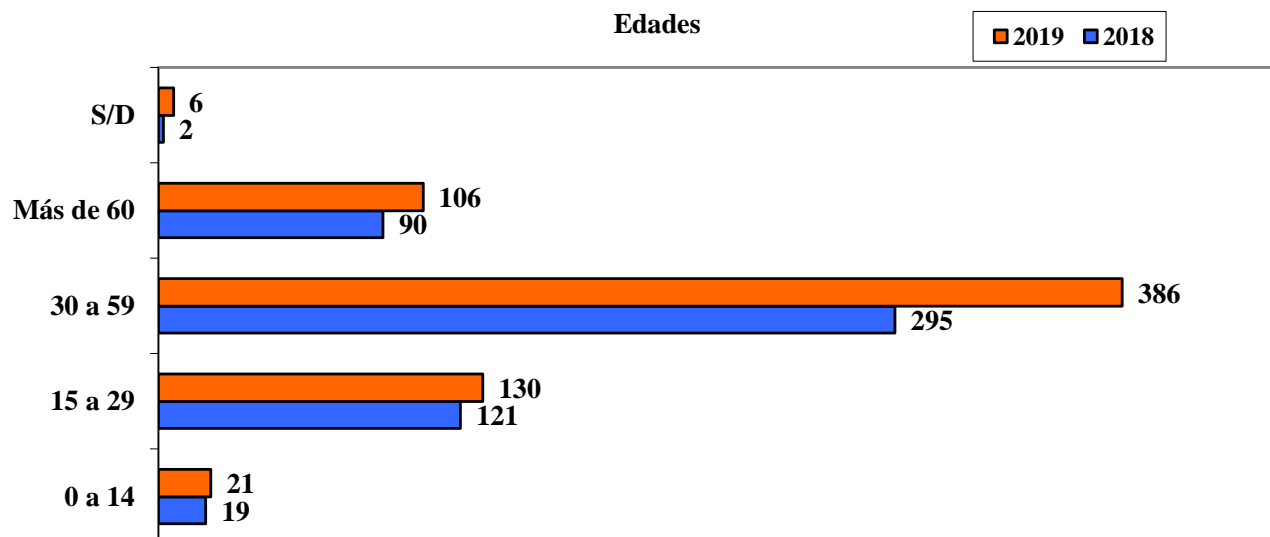
|                               |             |   |                          |             |
|-------------------------------|-------------|---|--------------------------|-------------|
| <b>Método de calculo</b>      |             | (Número de personas ingresadas /Número de personas atendidas)*100 |                          |             |
| <b>Frecuencia de medición</b> |             | Mensual   | <b>Línea Base</b>        | 1000        |
| <b>Sentido del indicador</b>  |             | Ascendente  | <b>Año de Línea Base</b> | 2018        |
| <b>Resultados</b>             | <b>2018</b> | <b>52.8 %</b>   | <b>2019</b>              | <b>64.9</b> |

| <b>Metas Físicas</b> |                             |                   |                                  |                 |
|----------------------|-----------------------------|-------------------|----------------------------------|-----------------|
| <b>Ejercicio</b>     | <b>Bienes y/o servicios</b> |                   | <b>Evolución de la cobertura</b> |                 |
|                      | <b>Programados</b>          | <b>Entregados</b> | <b>Programada</b>                | <b>Atendida</b> |
| <b>2018</b>          | 1000                        | 528               | 1000                             | 528             |
| <b>2019</b>          | 2000                        | 649               | 2000                             | 649             |

### Análisis de la cobertura

Los beneficiarios del programa social son personas en situación de calle, por tal motivo solo se puede analizar la distribución por sexo y edad.





#### IV: Módulo autodiagnóstico

##### 1. Fortalezas y aprendizajes

- 1.1 El programa opera en apego a las reglas de operación publicadas
- 1.2 Beneficiar a un mayor número de beneficiarios durante las campañas de invierno y lluvias
- 1.3 Ofrece a los beneficiarios apoyo para su atención médica
- 1.4 Garantizar la atención a los beneficiarios en apego a sus Derechos Humanos
- 1.5 Ofrecer a los beneficiarios talleres y atención psicológica

##### 2. Obstáculos y brechas

- 2.1 Falta de equipamiento para atender emergencias
- 2.2 Falta de personal médico para atender a los beneficiarios
- 2.3 Desconocimiento de la ciudadanía en el manejo del retiro de las personas en situación de calle
- 2.4 Espacios para canalizar a personas de la tercera edad, psiquiátricos o con discapacidad, en otras instituciones o asilos.

### 3. Áreas de oportunidad

- 3.1 Rehabilitación del inmueble en el que opera el programa social para atender a un mayor número de personas
- 3.2 Aumentar el presupuesto asignado al programa para poder apoyar económicamente en la obtención de documentos oficiales para los beneficiarios
- 3.3 Aumento del presupuesto asignado para apoyar con su primera renta a los beneficiarios y apoyar a su reinserción social
- 3.4 Mayor información sobre las poblaciones callejeras en la Ciudad de México
- 3.5 Ajustar la meta física en las reglas de operación de acuerdo a los registros históricos del programa

### 4. Satisfacción de beneficiarios

- 4.1 Es difícil localizar a las mismas personas que participaron en la línea base
- 4.2 Se observó que la mayoría de los encuestados calificó como excelente la atención que recibió como beneficiario del programa
- 4.3 A los beneficiarios del programa les parece buena la calidad de los servicios que ofrece el programa
- 4.4 El programa social les ha ayudado a mejorar su calidad de vida
- 4.5 Cuando se les preguntó que mejorarían se refirieron en su mayoría a mejoras en el inmueble, como baños y regaderas

**a) Matriz de diagnóstico interno**

| <b>Matriz de Diagnóstico Interno</b> |   |   |
|--------------------------------------|---|---|
| <b>Categorías</b>                    | <b>Hallazgos</b>  | <b>Recomendaciones y Observaciones</b>  |
| <b>1. Fortalezas y aprendizajes</b>  | <p>1.1 El programa opera en apego a las reglas de operación publicadas</p> <p>1.2 El programa beneficia a un mayor número de personas durante las campañas de invierno y lluvias</p> <p>1.3 Ofrece a los beneficiarios apoyo para su atención médica</p> <p>1.4 Garantizar la atención a los beneficiarios en apego a sus Derechos Humanos</p> <p>1.5 Ofrecer a los beneficiarios talleres y atención psicológica</p> | <p>Observaciones:</p> <p>1.5 Contar con diversos materiales para llevar a cabo talleres con los beneficiarios</p>   |
|                                      | <p>2.1 Falta de equipamiento para atender emergencias</p> <p>2.2 Falta de personal médico para atender a los beneficiarios</p> <p>2.3 Desconocimiento de la ciudadanía en el manejo del retiro de las personas en situación de calle</p> <p>2.4 Espacios para canalizar a personas de la tercera edad, psiquiátricos o con discapacidad, en otras instituciones o asilos.</p>   | <p>Recomendaciones:</p> <p>2.3 Platicas con los vecinos sobre el manejo de las poblaciones callejeras</p> <p>Observaciones:</p> <p>2.1 Solicitar equipo para enfermería</p> <p>2.2 Solicitar personal médico</p> <p>2.4 Más convenios con instituciones para la canalización de beneficiarios</p> |



| <b>Matriz de Diagnóstico Interno</b> |   |   |
|--------------------------------------|---|---|
| <b>Categorías</b>                    | <b>Hallazgos</b>  | <b>Recomendaciones y Observaciones</b>  |
| <b>3. Áreas de oportunidad</b>       | <p>3.1 Rehabilitación del inmueble en el que opera el programa social para atender a un mayor número de personas</p> <p>3.2 Aumentar el presupuesto asignado al programa para poder apoyar económicamente en la obtención de documentos oficiales para los beneficiarios</p> <p>3.3 Aumento del presupuesto asignado para apoyar con su primera renta a los beneficiarios y apoyar a su reinserción social</p> <p>3.4 Mayor información sobre las poblaciones callejeras en la Ciudad de México</p> <p>3.5 Ajustar la meta física en las reglas de operación de acuerdo a los registros históricos del programa</p> | <p>Recomendaciones:</p> <p>3.5 Modificar la meta física en las reglas de operación</p> <p>Observaciones:</p> <p>3.1 Rehabilitación del inmueble</p> <p>3.2 y 3.3 Aumento del presupuesto para otorgar mayor y mejores beneficios a las personas en situación de calle</p> |
|                                      | <p>4.1 Es difícil localizar a las mismas personas que participaron en la línea base</p> <p>4.2 Se observó que la mayoría de los encuestados calificó como excelente la atención que recibió como beneficiario del programa</p> <p>4.3 A los beneficiarios del programa les parece buena la calidad de los servicios que ofrece el programa</p> <p>4.4 El programa social les ha ayudado a mejorar su calidad de vida</p> <p>4.5 Cuando se les pregunto que mejorarían se refirieron en su mayoría a mejoras en el inmueble, como baños y regaderas</p>  | <p>Recomendaciones:</p> <p>4.2 Capacitar al personal para brindar una mejor atención a los beneficiarios</p> <p>Observaciones:</p> <p>4.5 Remodelación y mejoras del inmueble</p>   |

## **b) Análisis de resultados**

Se realizó el análisis de la consistencia del programa con los distintos ordenamientos, examinando sus objetivos generales y/o específicos, a nivel de fin y propósito, así como la intervención de todas aquellas áreas involucradas en el desarrollo del programa, y la satisfacción de los beneficiarios con respecto al programa. Dando como resultado una cobertura satisfactoria del programa, el cual cumple con su cometido de acuerdo a los servicios asistenciales que ofrece a las personas en situación de calle. Identificando los puntos a mejorar de la ejecución del programa durante el próximo ejercicio fiscal.

## **V. Fortalecimiento del programa**

### **a) Recomendaciones**

2.3 Platicas con los vecinos sobre el manejo de las poblaciones callejeras.

R - Se le informara de manera telefónica o al contestar sus solicitudes la forma en cómo se maneja y se les brinda la atención a las personas en situación de calle.

3.5 Modificar la meta física en las reglas de operación.

R - Modificar la meta física de acuerdo a los registros históricos del programa, en las reglas de operación del próximo año .

4.2 Capacitar al personal para brindar una mejor atención a los beneficiarios.

R – Se solicitará vía oficio a las áreas correspondientes las capacitaciones para la atención de personas en situación de calle.

### **b) Observaciones**

1.5 Contar con diversos materiales para llevar a cabo talleres con los beneficiarios.

O - Se solicitará materiales a la alcaldía para llevar a cabo diversos talleres.

2.1 Solicitar equipo para enfermería.

O - Se solicitará al área correspondiente el equipo necesario para la enfermería.

2.2 Solicitar personal médico.

O - Se solicitará al área correspondiente acuda constantemente un médico para atender a los beneficiarios del programa.

2.4 Más convenios con instituciones para la canalización de beneficiarios.

O - Se solicitará vía oficio convenios o ingresos para los beneficiarios de acuerdo a sus características, en espera de que cuente con lugares disponibles.

3.1 y 4.5 Rehabilitación del inmueble.

O - Se solicitará para el próximo año se integrará en el Programa de Operación Anual la rehabilitación del inmueble.

3.2 y 3.3 Aumento del presupuesto para otorgar mayor y mejores beneficios a las personas en situación de calle.

O - Se solicitará vía oficio al área correspondiente el aumento de presupuesto.